

PLAN FEDERAL DE CAPACITACIÓN

EJE TRANSVERSAL

MÓDULO GENERAL

TEMA: Atención Ciudadana

Jornadas I, II y III

Provincias destinatarias:

Chaco, Corrientes, Formosa,
Santa Fe y Santa Cruz

Año 2020

PLAN FEDERAL DE CAPACITACIÓN

OBJETIVOS DEL PROGRAMA

Objetivos generales

- Fortalecer las organizaciones estatales, a través de la generación de oportunidades de capacitación para las trabajadoras y los trabajadores de las administraciones públicas provinciales de la República Argentina.

Objetivos específicos

- Promover a nivel federal la formación continua de los trabajadores y las trabajadoras estatales, de acuerdo a las necesidades formativas emergentes, en relación al diseño y la implementación de políticas públicas provinciales.
- Facilitar la coordinación inter e intraestatal en todos los niveles del Estado, a partir de las acciones formativas de los Institutos provinciales de la administración pública y órganos equivalentes.
- Acompañar el desarrollo de programas y proyectos provinciales mediante la aplicación de capacitaciones específicas para equipos de trabajo del sector público.

➤ EJE TRANSVERSAL:

Características: se implementa para los trabajadores y las trabajadoras de nivel operativo de las administraciones públicas provinciales y municipales. Los contenidos serán asignados de acuerdo a las necesidades de capacitación de las provincias.

TEMA MÓDULO GENERAL: ATENCIÓN CIUDADANA

DISEÑO CURRICULAR

"El desafío de implementar Atención Ciudadana de Calidad"

Resumen

Las Administraciones Públicas en Argentina tienen el desafío de definir, desarrollar y ejecutar políticas públicas para brindar Atención Ciudadana de Calidad, acercando el Estado las personas, acortando las distancias, eliminando barreras tecnológicas y/o de accesibilidad, brindando un servicio oportuno con eficiencia, cordialidad y efectividad, garantizando calidad en la información.

El ciudadano demanda cada vez más atención de calidad, la administración está obligada a responder de forma proactiva, cubriendo estas necesidades.

Contenidos centrales

- El diseño de estrategias para la Atención de los/as ciudadanos/as, como clave para el alcance de los objetivos. (Jornada I).
- El desafío de brindar una Atención de Calidad, estandarización de buenas prácticas, manejo de conflictos y expectativas de los/as ciudadanos/as. (Jornada II).
- Mejora Continua. Importancia del Monitoreo, medición, evaluación y retroalimentación en la Atención Ciudadana.(Jornada III).

Contenidos Jornada I

- Marco conceptual y principios fundamentales en la Estrategia de Atención Ciudadana
 - Principios de la Atención Ciudadana
 - Omnicanalidad. Ventanilla única
 - Definición de misión y objetivos
 - Definición de alcance, recursos y etapas del proyecto
 - El Modelo de Atención Ciudadana
 - Necesidades del Ciudadano
 - La información como insumo primordial
 - Relación con Actores Clave que intervienen en el proceso

Contenidos Jornada II

- Calidad en la Atención
 - Ejes básicos de calidad
 - Definir y estandarizar procesos
 - Niveles de servicio, tiempos de gestión o respuesta que afectan a los/as ciudadanos/as
 - Habilidades requeridas de los funcionarios
- Generar Base de conocimiento

- Análisis de casos
- Diseñar respuestas y estándares
- Biblioteca de casos
- Manejo de objeciones y conflictos
 - La escucha activa como abordaje de la comunicación asertiva

Contenidos Jornada III

- Procesos de Mejora Continua, Medición y Retroalimentación
 - Generar base de datos
 - Diseño de métricas e indicadores
 - Criterios para la evaluación de la calidad de atención ciudadana
 - Propuestas de Mejora en la atención - tiempos, calidad y servicio-
- Experiencias concretas de transformación hacia una gestión de calidad en el área de Atención Ciudadana

Bibliografía de referencia

- Boza Dibós, Beatriz (2011). "Buenas Prácticas en Gestión Pública – Sistemas de Gestión Interna", Ciudadanos al Día (CAD), Primera Edición.
- Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en las Entidades de la Administración Pública Versión Actualizada con enfoque de Interculturalidad y de Género Edición – 2015 Disponible en <https://sgp.pcm.gob.pe/wp-content/uploads/2016/10/manual-atencion-ciudadana.pdf>
- Zeithami, Valerie; A. Parasuraman y Leonard Berry (1993). "Calidad total en la Gestión de Servicios". Madrid: Ediciones de Santos S.A.
- Experiencia omnicanal del Ciudadano. Disponible en https://aslan.es/wp-content/uploads/2019/02/DocumentoAdicional_JuntaExTuatencion1.pdf
- Casterá, J. J. C. (2004). La calidad en la administración pública. *Educación en el 2000*, 9.
- Sistema de Gestión de Calidad según ISO 9001:2000

DOCENTE

M. del Pilar Rivas Corigliano

Ha desarrollado una extensa trayectoria en ámbito público y privado en áreas de Capacitación , Planificación Estratégica, Responsabilidad Social y Garantía de Calidad. Brinda asesoramiento y consultoría a organizaciones y proyectos de gobierno e Investigación Científico & Tecnológica, es profesora universitaria. Lleva dictadas más de 1500 actividades de capacitación en Programas de Formación. Coordinó la Dirección de Atención Ciudadana de la Provincia de Bs As y fue responsable del Equipo de Planificación Estratégica y seguimiento de Proyectos en el gobierno de la Ciudad de Bs As y en el Gobierno Nacional.

Es licenciada en Comercialización (UCES), con posgrado en Sistema de Calidad(UBA), especialista en modelos estratégicos, culminando el Máster en Innovación y Desarrollo Emprendedor (Universidad de Salamanca).

AGENDA

Jornada virtual I

El diseño de estrategias para la Atención de los/as ciudadanos/as, como clave para el alcance de los objetivos.

Día: Viernes 16 de octubre

Horario: 9:00 a 12:00

Actividad de seguimiento I

Ejercicio colaborativo para elaborar e identificar las variables del macro y microentorno que afectan los procesos actuales para llevar a cabo las estrategias, definición de objetivos.

Día: Jueves 29 de octubre

Horario: 9:00 a 11:00

Jornada virtual II

El desafío de brindar una Atención de Calidad, estandarización de buenas prácticas, manejo de conflictos y expectativas de los/as ciudadanos/as

Día: Jueves 12 de noviembre

Horario: 9:00 a 12:00

Actividad de seguimiento II

Ejercicio para el diseño y elaboración de herramientas que permitan cumplir los objetivos estratégicos planteados en la actividad anterior.

Día: Miércoles 25 de noviembre

Horario: 9:00 a 11:00

Jornada virtual III

Mejora Continua. Importancia del Monitoreo, medición, evaluación y retroalimentación en la Atención Ciudadana.

Día: Miércoles 9 de diciembre

Horario: 10:00 a 13:00